

**DIPLOMADO DESARROLLO HUMANO Y FAMILIA
ETAPA No. 4 – MIRADAS COLECTIVAS**

**MIRADAS COLECTIVAS DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIOS FACATATIVA, ALBAN Y BOGOTA.**

GRUPO: 442001_1

Integrantes:

Paula Andrea Camargo Pinto

Código: 1074616103

Flor Alva Barbosa Moreno

Código: 52660785

Sandra Patricia Gutiérrez Mérida

Código: 37724359

Sandra Patricia Castro Camelo

Código: 20352524

Tutor: Edwin Hernando Macías

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ARTES Y HUMANIDADES
PROGRAMA PSICOLOGÍA**

Abril 22 de 2017

TABLA DE CONTENIDO

Resumen.....	3
Abstract.....	5
Palabras clave.....	6
Keywords.....	7
Introducción.....	8
Mapa situacional.....	9
Análisis descriptivo de las problemáticas encontradas.....	10
Descripción de los proyectos.....	15
Conclusiones.....	21
Bibliografía.....	23

Resumen

En diversos municipios de Cundinamarca tales como Albán, Facatativá y Bogotá D.C. se tomó en cada lugar una comunidad representativa, en las cuales se realizó un Diagnostico Social Participativo, detectando como problemáticas principales La falta de manejo emocional, La falta de participación y liderazgo, los conflictos entre vecinos y falta de comunicación entre las familias de la comunidad.

Teniendo en cuentas dichas problemáticas se presentaron 4 proyectos enfocados al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo de estas familias, dentro de los cuales se presenta como soluciones para su mejoramiento, el trabajo de habilidades para el manejo emocional, El empoderamiento, la mediación para llegar a acuerdos y soluciones.

Las anteriores alternativas fueron planteadas con ayuda de las mismas comunidades y tomando como referencia las políticas públicas y las diferentes redes de apoyo visualizadas por los participantes.

Abstract

In several municipalities of Cundinamarca such as Albán, Facatativá and Bogotá D.C., a representative community was taken in each place. We did a participatory social diagnosis, there was detected as main problems the lack of emotional management, lack of participation and leadership, conflicts between neighbors and lack of communication between families in the community.

As a solution to these problems were presented 4 projects focused on improving the quality of life and development of these families. The solutions proposed for their improvement are the work of skills for emotional management, Empowerment, mediation to reach agreements and solutions.

The above alternatives were raised with the help of the same communities and taking as reference the public political and the different support networks visualized by the participants.

Palabras clave

- Conflicto
- Problemática
- Gestión
- Oportunidad
- Bienestar
- Comunidad
- Problema
- Calidad de Vida
- Necesidades
- Oportunidades
- Liderando
- Desarrollo

Keywords

- Conflict
- Problems
- Management
- Opportunity
- Wellness
- Community
- Problem
- Quality of life
- Needs
- Opportunities
- Leading
- Management
- Development

Introducción

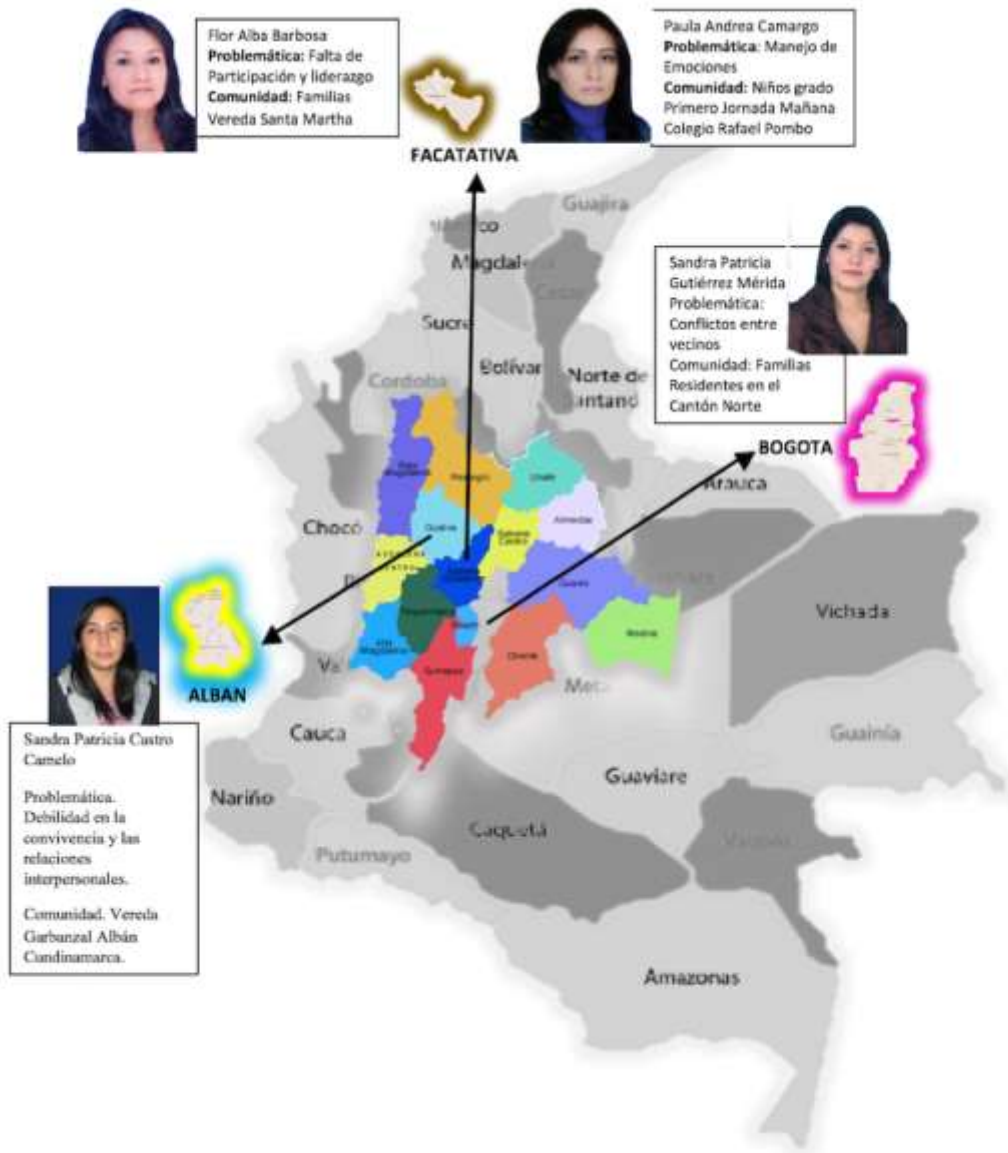
En la actualidad y debido a los cambios en la sociedad, se puede evidenciar que las tipologías familiares también han evolucionado, en cuanto a su forma de organización y su estructura, y así mismo sus dinámicas y problemáticas.

La familia en la sociedad ocupa un lugar muy importante ya que es allí donde encontramos el primer grupo socializador encargado de cuidarnos y protegernos desde la concepción hasta el inicio de la edad adulta aproximadamente, aprendiendo de estas prácticas, reglas, valores y pautas de convivencia, importantes para que en la vida adulta seamos capaces de desenvolvernos adecuadamente en la sociedad. A través de diversos estudios se ha logrado demostrar que el desarrollo humano se encuentra estrechamente relacionado con la dinámica familiar.

En este trabajo analizaremos diferentes problemáticas encontradas en varios municipios de Cundinamarca tales como Albán, Facatativá y Bogotá D.C., donde se realizó un trabajo con diferentes familias de diversas comunidades, de lo cual se aportó el respectivo mapa situacional, un análisis descriptivo de las problemáticas y la descripción de los respectivos proyectos planteados para la satisfacción de las necesidades encontradas y lograr un mejoramiento en la calidad de vida.

Mapa situacional

Todas las integrantes del grupo colaborativo se ubican en el país Colombia,
Departamento de Cundinamarca Municipios Facatativá, Albán y Bogotá D.C.



Análisis descriptivo de las problemáticas encontradas por los estudiantes en las comunidades

Las problemáticas que afectan el departamento de Cundinamarca específicamente en los municipios de Albán, Facatativá y en Bogotá D.C., se dan a conocer por parte de cada una de las comunidades en las que se realizó la intervención.

En el municipio de Facatativá en la vereda Santa Martha se detectó como problema principal La falta de participación y liderazgo, pues es lo que ha conllevado a la falta de desarrollo de la vereda. Teniendo en cuenta que las Juntas de Acción Comunal tienen como propósito principal contribuir en el logro de la participación de las familias en la búsqueda de soluciones a sus propios problemas, esta no se ha preocupado lo suficiente por motivar a sus habitantes para trabajar por la comunidad, sino que la gran mayoría trabaja por la satisfacción de sus intereses particulares, estancando de esta manera el desarrollo de la comunidad.

Esta falta de liderazgo y gestión ha conllevado a la carencia de oportunidades, bienestar y desarrollo para sus habitantes, afectando la satisfacción de sus necesidades y calidad de vida. La falta de recursos económicos, la falta de comunicación, la drogadicción, la poca participación, la falta de oportunidades, falta de programas de prevención en la comunidad y la falta de educación, son algunos, o los principales factores psicosociales que han afectado a la comunidad y las familias de la vereda Santa Martha.

Debido a que el sector se caracteriza por la producción floricultora gran parte de la población de esta comunidad trabaja en las fincas aledañas, donde los salarios no exceden un salario básico, pues el estudio no da para más, ya que el nivel académico no sobrepasa el

bachillerato en la mayoría. Estas condiciones han conllevado a que se carezca de los recursos económicos necesarios para llevar una buena calidad de vida, donde la falta de liderazgo y participación ha provocado que el problema permanezca en la vereda, estancando además su desarrollo.

Por otro lado la falta de recursos en la comunidad ha generado falta de capacitación en los jóvenes y desocupación, pues también son muy pocas las oportunidades laborales a las que pueden acceder, que sumado a la ausencia de actividades recreativas ha desbordado el consumo de drogas por parte de los adolescentes en los últimos años. Expuesto el problema cabe precisar que para toda comunidad es importante mantener ambientes favorables que permitan el apoyo recíproco de sus integrantes, así como protección, conservación y desarrollo de sus recursos como fuente de desarrollo.

La participación aunada con una buena gestión y el liderazgo, son herramientas fundamentales pues a través de estas se logra la identificación de las problemáticas, los recursos disponibles, así como la manera de lograr la solución de los problemas por medio de una efectiva gestión. En este caso concreto se ha identificado la falta de participación y liderazgo, como el problema principal que ha estancado el desarrollo de la comunidad, deteriorando la calidad de vida de sus habitantes y agotando los recursos para su desarrollo.

El diagnóstico social participativo realizado a la comunidad de la vereda Santa Marta, sirvió para implementar estrategias que contribuyan a desarrollar capacidades para el gestionamiento de recursos y el desarrollo de las familias de dicha comunidad.

Sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de su empoderamiento, permite comprender la necesidad de la participación de las familias que la componen, así como el papel

que puede desempeñar un buen líder y la gestión como requisito para la movilización de los recursos en pro de la satisfacción de las necesidades. Se considera relevante que las familias reconozcan que dependen de su ambiente para satisfacer sus necesidades de supervivencia, salud y bienestar, donde la capacidad para adaptarse al medio que les rodea permite que esta tarea sea más fácil.

El bajo rendimiento académico, la deserción escolar y las diferentes Problemáticas de ambiente educativo dentro del aula escolar, permitieron identificar que los niños y niñas poseen un escaso conocimiento de sus emociones y el manejo de las mismas en los diferentes entornos, por tanto esta problemática identificada funciono para que se realizara esta intervención dentro de la Institución Rafael Pombo Jornada Mañana con los niños y niñas de Grado Primero.

Por tanto los beneficiarios los 30 niños y niñas que componen grado Primaria *de la* Institución Educativa Rafael Pombo Facativá, niveles 0,1 y 2 del sisben, población flotante en la que se puede identificar núcleos familiares víctimas del conflicto armado, hijos de padres y madres consumidores de Psicoactivos y también núcleos de padres y madres que trabajan en Floras, trabajo al cual comúnmente laboran la mayor parte de la población que vive dentro del Municipio. Los beneficiados indirectamente son los docentes y padres y madres de familia de los Niños y niñas de la Institución Educativa Rafael Pombo, Grado Primaria. Durante el manejo e intervención que se realizó y todavía está en proceso se puede identificar que los niños y niñas, han desarrollado su proceso cognoscitivo, por tanto son más receptivos y permitió ello que el proceso que se quería de identificar emociones y manejarlas para el buen desarrollo en los diferentes entornos. Por tanto se puede decir que el proceso se lleva con éxito, de igual manera está pendiente el proceso con padres y docentes para el manejo del tema el cual se encuentra ya programada para su desarrollo.

En la comunidad intervenida en el Municipio Albán, se encontró falencias en las relaciones interpersonales por lo tanto se trabajó en el tema, ya que estas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo.

A pesar de que todas las personas nos relacionamos y nos comunicamos diariamente, no siempre nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de ello ni acerca de los problemas que se pueden presentar al respecto. El objetivo de la actividad es intimidar, apocar, reducir, someter, amilanar, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a las familias con vistas a obtener algún resultado favorable para los hogares de la comunidad Vereda Garbanzal.

Por otra parte en la ciudad de Bogotá se aplica el diagnóstico al grupo H de la Escuela de Guerra ESDEGUE del ejército nacional quienes estudian durante un año para obtener su ascenso como tenientes coroneles; se selecciona la comunidad a la que pertenecen con sus familias; ya que todos se encuentran ubicados en el mismo sector llamado Cantón Norte; teniendo en cuenta que son estudiantes y tienen prioridad para la asignación de casas fiscales cercanas al sitio de estudio; esto con el propósito de facilitar su desplazamiento y procurar un beneficio a las familias ya que el cantón cuenta con dispensario, colegios, supermercados, iglesia, gimnasio, seguridad y otros servicios que permiten tener una buena calidad de vida a todas las familias.

Se determinó que el problema principal es el conflicto entre vecinos y como causas se nombran: la falta de participación comunitaria, escasa comunicación, desacuerdos, ruidos y animales domésticos; todas estas causas se encuentran enlazadas y causan efectos como déficit de organizaciones comunitarias, poco apoyo entre vecinos, agresiones verbales, discusiones y quejas constantes en administración. Sumado al problema anterior está la falta de liderazgo adecuado por parte de los habitantes del sector, quienes deben ser los encargados de manejar las

circunstancias que se presentan para evitar los conflictos y tener un ambiente de cordialidad y respeto entre los miembros de la comunidad.

Teniendo en cuenta las posibles alternativas de solución planteadas se elige la mediación como instrumento de solución de los conflictos intersubjetivos o sociales que se basa en la intervención de terceros que ayudan a las personas enfrentadas a encontrar y alcanzar entre ellas un acuerdo.

Descripción de los proyectos

A continuación se presentan los diferentes proyectos en los que participaron cada uno de los integrantes en las diferentes comunidades.

Nombre del estudiante	Ubicación Depar/Munic	Comunidad	Problemática	Políticas públicas relacionadas con la problemática	Síntesis de la propuesta de acompañamiento
1. Paula Andrea Camargo	Facatativá Cundinamarca	Niños y niñas Estudiantes grado Primero Jornada Mañana Institución Educativa Rafael Pombo. Municipio de Facatativá.	Manejo de Emociones Institución Educativa	Dentro de las Políticas públicas del Municipio de Facatativá se ha enfocado en la niñez a través de diferentes planes y Programas así: “ACTORES INVOLUCRADOS PARA LA CONSTRUCCION Y LA FORMULACION DE LA POLITICA PÚBLICA • ENTIDADES LEGALES: ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar), PONAL (Política Nacional), Inspección de policía, Juzgado Promiscuo de Familia, Personería Municipal, Comisaria de Familia (2).	Mi intervención dentro de esta comunidad elegida, consiste en formar a los Estudiantes, Padres y madres de Familia y docentes de la Institución Educativa Rafael Pombo. En el reconocimiento y manejo de Emociones en los niños. A través de actividades Lúdico Recreativos que permiten a cada uno de los actores de esta intervención, encontrar las herramientas a la hora de enfrentar el manejo de emociones en los menores y haya un claro empoderamiento del tema. Esto con el fin de mejorar la calidad de cada uno de los niños, en los diferentes entornos sociales en los que

			<ul style="list-style-type: none"> • SOCIEDAD: Empresarios de la región, Representantes de la Iglesias, Representantes del Deporte, Asojuntas, Representantes de Discapacidad, Club Rotario; Representantes de medios de comunicación. • GOBIERNO LOCAL: Alcaldía Municipal de Facatativá, Secretaria de Cultura, Secretaria de Desarrollo Social, Desarrollo Económico; Secretaria de Educación, Acción Social, Consejo de Juventudes, Consejo Municipal, IDRF. • FAMILIA: Coordinadores de Jardines Infantiles, Madres Comunitarias, Madres Lideres, Representantes Sector Rural y Urbano, Representantes de EPS. • EDUCACION: Rectores de las Instituciones Educativas Municipales, Personeros de la IEM, Asociación de Padres de Familia; Consejeritos, Comunidad Estudiantil. <p>OBJETIVO GENERAL DE LA CONSTRUCCION DE</p>	<p>diariamente participan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niños : Identificación y manejo de emociones, mediante actividades lúdico recreativas. • Padres Mediante talleres, sensibilizar ante la importancia de conocer a sus hijos, conocer sus emociones y el manejo de ellas. • Docentes Mediante talleres presentar las emociones que pueden encontrar en sus estudiantes y como darles un manejo adecuado. Según Moreno (2001) “Inteligencia emocional engloba todas aquellas capacidades que nos permiten resolver problemas relacionados con las emociones y los sentimientos. Para ser felices es más importante saber descifrar lo que nos ocurre y actuar en consecuencia, que tener almacenados muchos conocimientos y no saber hacer uso de ellos. La
--	--	--	---	--

				<p>POLITICA PÚBLICA Garantizar el desarrollo, ejecución y permanencia de los planes y programas formulados para el beneficio de la niñez y la población adolescente, con impacto en la familia y la comunidad del Municipio de Facatativá, involucrando organizaciones y entidades del sector público, privado y de la sociedad civil.”</p> <p style="text-align: center;"><u>BIBLIOGRAFIA</u></p> <p>http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-305952_facativa.pdf</p> <p>A Tráves de los diferentes planes y programas de la Administración Municipal pretende buscar mejorar la calidad de vida de los niños y niñas del Municipio.</p>	<p>educación emocional busca el crecimiento integral de las personas para conseguir un mayor bienestar en la vida.” Es así por el cual se realiza este tipo de intervención, el manejo emocional en niños es importante para así mejorar la calidad de vida de los niños de la institución Educativa.</p> <p>Lo anterior con el fin de identificar y manejar las emociones en los niños, mejorar su rendimiento académico y la disciplina dentro del entorno escolar.</p> <p style="text-align: center;"><u>BIBLIOGRAFIA</u></p> <p>Moreno, F (2001)Las Competencias emocionales, recuperado abril 04/2017: http://espacio.uned.es/fez/view.php?pid=bibliuned:EducacionXXI-2007numero10-823</p>
2. Flor Alba Barbosa	Facatativá Cundinamarca	Familias vereda Santa Martha	Falta de participación y Liderazgo	<p>Dentro de las Políticas Públicas para el empoderamiento de las familias en Facatativá se encuentra el programa “Mas Familias en Acción” el cual contribuye a reducir la deserción escolar, otorgando</p>	<p>Mi propuesta tiene como objetivo principal promover la participación, el liderazgo y la autogestión en la comunidad de la vereda Santa Martha a través del empoderamiento de las familias</p>

			<p>subsidios a las familias menos favorecidas.</p> <p>Por otra parte La Secretaría de Desarrollo Económico de Facatativá posee una alianza estratégica con el fin de brindar acompañamiento y apoyo a las personas que deseen emprender algún proyecto de empoderamiento en la comunidad.</p> <p>Estas acciones se realizan en conjunto con la Alcaldía de Facatativá, con el SENA y la Secretaría de Competitividad y Desarrollo Económico de la Gobernación de Cundinamarca a través de su programa Centro de Integración y Productividad Unidos por el Desarrollo (CiPuedo).</p> <p>Ley 1532 del 07 de Junio de 2012, Art. 1-3 "Por medio de la cual se adoptan unas medidas de política y se regula el funcionamiento del programa Familias en Acción." recuperado abril 19/2017: http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley153207062012.pdf.</p> <p>Programa CIPUEDO, EMPRENDIMIENTO</p>	<p>como contribución al mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo, por medio de redes de apoyo social y comunitario.</p> <p>Para lograr dicho fin es importante primero que todo sensibilizar a la comunidad acerca de la importancia de la participación, fortaleciendo a su vez habilidades para la toma de decisiones y la resolución de problemas. Por otra parte también es indispensable motivar a las familias a involucrarse en la gestión de recursos que satisfagan las necesidades de la comunidad, sin dejar de lado su orientación hacia la identificación de redes de apoyo en las que se involucre a las familias, entidades locales y gubernamentales, con un efectivo aprovechamiento de las políticas públicas.</p>
--	--	--	--	--

				- CREA (Centros Regionales de Emprendimiento y Asistencia Empresarial) recuperado abril 19/2017: http://www.cundinamarca.gov.co/wps/portal/Home/SecretariasEntidades.gc/SecCompyDesEconomico/SecCompyDesEcoDespliegue/ascentrodoc_contenidos/c_centrodoc_contratacion	
3. Sandra Patricia Gutiérrez Mérida	Cundinamarca Bogotá	Familias Residentes en el Cantón Norte	Conflictos entre vecinos	<p>Teniendo en cuenta las políticas públicas de Bogotá se habla de conflictos en el <u>Proyecto de Acuerdo No. 122 de 2010</u></p> <p>"Por el cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública distrital de cultura ciudadana. En 2019, los colombianos habrán hecho grandes avances en la solución de sus problemas de convivencia y en la construcción de una ciudadanía libre, responsable y consciente de sus derechos y deberes, al aceptar la primacía de la ley y cumplir las normas de convivencia, contribuir a su propia seguridad y a la de los demás, maximizar su capacidad de concertar y cumplir acuerdos, mejorar sus niveles de tolerancia y</p>	<p>Como objetivo general se presenta: elaborar una propuesta de intervención psicosocial para el manejo de conflictos entre vecinos que residen en el Cantón Norte de la ciudad de Bogotá.</p> <p>Se elige la mediación como la mejor solución ya que es el método de resolución de conflictos donde actúa el profesional como mediador y el cuál utilizará técnicas y métodos acordes para fomentar el diálogo entre las partes implicadas y poder llegar a acuerdos que pongan fin al conflicto y beneficie a ambas partes.</p> <p>El mediador no tendrá un papel de juez; evaluará los objetivos que se buscan, los recursos y obstáculos que se puedan presentar en el proceso. Cuando se presenten</p>

				<p>solidaridad, aumentar la confianza interpersonal y en las instituciones públicas además de organizarse socialmente”.</p> <p>Afianzar una ciudad en la que todas y todos vivan mejor. En la que se mejore la calidad de vida de la población y se reconozcan, garanticen y restablezcan los derechos humanos y ambientales con criterios de universalidad e integralidad, convirtiéndose en un territorio de oportunidades que contribuya al desarrollo de la familia, en especial de los niños y niñas en su primera infancia. Una ciudad incluyente, justa y equitativa, en la que la diversidad y la interculturalidad sean una oportunidad y la reconciliación, la paz y la convivencia sean posibles.</p>	<p>problemas entre más de dos familias se realizarán charlas y talleres de resolución de conflictos y se busca lograr acuerdos grupales.</p> <p>Los talleres serán elegidos dependiendo del número de personas implicadas y el problema presentado en cada caso.</p>
4. Sandra Patricia Castro Camelo	Albán Cundinamarca	Familias vereda Garbanzal- Municipio Albán Cundinamarca	Pésima comunicación entre la comunidad Vereda Garbanzal y/o familias	Las políticas públicas del Municipio de Albán Cundinamarca, se ha interesado en cumplir los objetivos de desarrollo sostenible aprobados en Naciones Unidas, es así que mediante acuerdos ya se han aprobado cinco políticas públicas	En la Vereda Garbanzal del Municipio de Albán Cundinamarca, se encontró una debilidad en la convivencia y las relaciones interpersonales, por lo tanto se hace necesario hacer intervención por familias y también a cada uno de los

			<p>que ayudan a la comunidad Albanense,</p> <p>Es de aclarar que para la problemática encontrada en la Comunidad Garbanzal, se ha aprobado la política pública atención integral a las familias</p> <p>Referencias. Mediante acuerdo No. 010 de 2013, de fecha 31 de agosto del 2013, fue aprobado por honorable Concejo Municipal el acuerdo No. 010, por medio del cual se adopta e implementa la política pública para la protección y atención integral a las familias.</p> <p>Es importante resaltar que la Comisaria de Familia y Trabajo social se articulan para hacer un buen trabajo de comunicación con las familias, se apropien y entiendan su papel como beneficiarios e integrantes activos de los diferentes planes, programas y actividades que propone dicha entidad en el marco del Plan de Bienestar Social desde la Administración Municipal.</p>	<p>miembros de la misma. Para de esta manera disminuir la problemática presentada. Y así hacerles ver la déficit que esto puede conllevar para el desarrollo de las personas y de la vereda, donde según las versiones de los habitantes se encuentra olvidada.</p>
--	--	--	---	---

Conclusiones

El proceso llevado a cabo en el diplomado de desarrollo humano y familia se realizó con la aplicación de la estrategia de aprendizaje basado en proyectos

El Psicólogo desde el contexto comunitario aborda el análisis de la estructura de una comunidad para conocer las organizaciones, las problemáticas, las normas y las necesidades de la comunidad para posteriormente orientar y dinamizar las estrategias que facilitan la solución de la problemática identificada en cada caso.

Este ejercicio contribuyó a fortalecer nuestras capacidades y conocimientos, lo cual permitió intervenir en las problemáticas identificadas en las comunidades escogidas percibiendo más de cerca la realidad de varias familias de nuestro país. En el proceso se visualizaron algunas de las diferentes situaciones que podemos encontrar en un entorno y que pueden llevar a entorpecer el desarrollo del mismo o de quienes los habitan.

Por lo tanto con la realización de este proyecto se logró evidenciar la importancia de tratar temas de dinámica familiar y comunitaria aplicando estrategias relacionadas con las políticas públicas para garantizar una atención integral a las familias, planteando acciones concretas que permitan trabajar de manera efectiva las problemáticas encontradas.

Por otra parte se pudo dilucidar, cómo acciones que en un comienzo se pueden percibir como pequeñas, con la ayuda de la comunidad, el trabajo en equipo y la participación con liderazgo pueden representar cambios significativos permitiendo transformaciones que contribuyen al desarrollo.

De manera general según los proyectos realizados, se puede concluir que el dialogo y la mediación, el manejo emocional, la participación y el liderazgo con empoderamiento, son algunas opciones que pueden contribuir a la solución de problemáticas y necesidades que degeneran el desarrollo humano.

Bibliografía

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2010). Proyecto de Acuerdo 122

Concejo de Bogotá D.C.: Bogotá Jurídica. Recuperado de:

<http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39409>

Pinto, N. M. (2016). Gestión de Conflictos en la Comunidad y la Mediación Comunitaria.

Recuperado de:

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3818/Gestion%20de%20conflictos%20en%20la%20comunidad%20y%20la%20Mediacion%20Comunitaria%20como%20via%20alternativa%20de%20resolucion..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cámara de Comercio de Bogotá. (2016). Perfil Económico y Empresarial. Bogotá D.C.

Biblioteca Digital. Recuperado de:

http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/2880/6223_perfil_economico_usaquen.pdf?sequence=1

Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional: Buenos Aires: Vergara, recuperado el:

abril 04/2017 de:

<http://www.cpalsj.org/wp-content/uploads/2014/08/18CPM1T3-Goleman-1996-Inteligencia-emocional.pdf>

Moreno, F (2001)Las Competencias emocionales, recuperado abril 04/2017de:

<http://espacio.uned.es/fez/view.php?pid=bibliuned:EducacionXXI 2007numero10->

823